



## ROAD QUALITY

*Involucramiento del sector privado en los trabajos que realizan los gobiernos para promover la competitividad*

### INFORMACIÓN GENERAL

---

**Experiencia:** Road Quality

**País participante:** Ecuador

**Institución coordinadora:** Road Quality Cia Ltda

**Otras instituciones involucradas:** IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), BIESS (Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), Secretaría Nacional de Comunicación, Ministerio de Finanzas, SENATEL, Empresa Nacional Minera, CENACE (operador nacional de energía), Escuela Superior de Policía.

**Duración de la experiencia:** Mayo 2009 – presente

**Página web:** [www.roadquality.ec](http://www.roadquality.ec)

**Área:** involucramiento del sector privado

### INFORMACIÓN DETALLADA

---

#### 1) Descripción de la experiencia

ROAD QUALITY es una empresa conformada por un equipo de profesionales, cuyo enfoque es mejorar el nivel de gestión de las organizaciones para incrementar su competitividad con productos que cubran las expectativas de sus clientes en aspectos de capacitación, implementación, mantenimiento y mejora continua de procesos, sistemas de gestión, riesgos operacionales.



Esta institución del sector privado de Ecuador ofrece servicios diseñados para atender requerimientos como:

- Sistemas de Gestión por Procesos
- Sistemas de Gestión de Calidad. Normas ISO 9000
- Sistemas de Gestión Ambiental. Normas ISO 14000
- Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Normas ISO 27001
- Sistemas de Gestión de Energía ISO 50001
- Sistemas Integrados de Gestión
- Sistemas de Administración de Riesgo Operativo
- Sistemas de Gestión de Control Interno
- Capacitación especializada en los temas descritos

## 2) Beneficiarios

Sus servicios están enfocados especialmente a organizaciones del Sector Público y de ser el caso del sector privado que requieran:

- Mejoras a sus procesos a través de la aplicación de una metodología de análisis, discusión, evaluación de alternativas, rediseño, implantación y seguimiento posterior, garantizando que los cambios efectuados dentro de los procesos están alineados con las directrices de la alta dirección.
- Implementar sistemas de gestión que permitan a las organizaciones cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, aumentar la satisfacción de sus clientes y mejorar sus procesos cumpliendo los estándares internacionales de ISO 9001, ISO 27001, ISO 50001.
- Realizar un análisis de riesgos operacionales en los procesos para determinar los posibles eventos que eviten alcanzar los resultados planificados.

## 3) Implementación

Bajo un enfoque de mejorar el servicio a la ciudadanía del Ecuador, Road Quality trabaja con organizaciones del sector público con el objeto de analizar los procesos internamente y establecer aspectos de mejora a los procesos enfocados en el cumplimiento del marco legal y la satisfacción de los usuarios.

Las actividades que se desarrollan son las siguientes:

1. Diagnóstico en donde se realiza un análisis de la situación actual versus normativa internacional de procesos, calidad y gestión de riesgos.
2. Determinación del direccionamiento estratégico, para alinear los objetivos institucionales a los procesos.
3. Levantamiento, estudio y análisis de los procesos
4. Definición del organigrama funcional de la organización sobre la base los productos de los procesos y levantamiento de perfiles

## 5. Definición y revisión de indicadores de gestión

La consultora trabaja con instituciones del sector público como el IESS, el Ministerio de Finanzas, BIESS, la Escuela de la Policía, la Secretaría de Comunicación, la Empresa Nacional Minera, el CENACE mediante un equipo que incluye el personal interno, como un equipo que estuvo conformado por un coordinador general del proyecto, un representante de procesos, un representante de asesoría jurídica, un representante de tecnologías de la información y responsables de las áreas en donde se realiza el levantamiento.

En las organizaciones del sector público en donde han participado se han logrado en la mayoría de los casos certificaciones internacionales de calidad, bajo la acreditación del SAE (SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO), que implica que los proyectos en donde desarrollan sus actividades mejoren el desempeño de las organizaciones, generando cambios en los procesos, las personas y el servicio o producto que se entrega a la ciudadanía.

La duración promedio de un proyecto de procesos, calidad o gestión de riesgos es de aproximadamente seis meses. En este tiempo, además de los trabajos de consultoría, se brindan capacitaciones a todo el personal involucrado, lo que representa un efecto multiplicador dentro del proyecto ya que se comparten las iniciativas, se homologan conceptos y se refleja en la implementación y mantenimiento del proyecto, que posteriormente llega a ser parte de las actividades diarias de la organización.

## 4) Logros y resultados

Desde el año 2009 los logros y resultados alcanzados han sido:

1. Apoyo y logro de la Certificación Internacional de Calidad en la Dirección del Centro de Servicios del Ministerio de Finanzas, atienden 12,000 usuarios a nivel nacional, esto implicó un cambio en el sitio de atención a los usuarios, nuevas tecnologías y nuevo esquema de capacitación a nivel nacional. Mejora en 8 puntos el índice de satisfacción a usuarios 75% a 82%. 2011

2. Apoyo y logro de la Certificación Internacional de Calidad y Ambiental en el Hospital Carlos Andrade Marín del IESS en los servicios de Laboratorio Clínico (ambiental), Centro Obstétrico, Centro Quirúrgico y luego en 6 Centros de Atención Ambulatoria Médica en la ciudad de Quito, la mejora de los procesos internos permitió que se definan métodos de trabajo estandarizados y que se mantenga un control de los equipos e insumos que se utilizan para atender a los pacientes que así lo requieren.



En el caso del Laboratorio Clínico del IESS se trabajó en el control ambiental de sus procesos, logrando reducir los impactos negativos a través de un manejo responsable de residuos,

desechos y descargas al medio ambiente. Se tienen 9 servicios con certificación internacional de calidad y 1 adicionalmente con certificación internacional ambiental. 2010, 2011, 2012.

3. Apoyo y logro de la Certificación Internacional de Calidad en las áreas de Riesgos y Banca de Inversión en el BIESS, el logro se traduce en la atención controlada y monitoreada en la gestión de riesgos e inversiones del BIESS, se establecieron metodologías para evaluar la satisfacción de los clientes, control de los procesos y medición de indicadores. 2013 -2014.
4. Apoyo y logro de la Certificación Internacional de Calidad en la Subsecretaría de Información de la Secretaría Nacional de Comunicación, se mejoraron internamente los procesos, el personal fue capacitado en prácticas de calidad, atención a usuarios, y seguridad de la información. 2014 - 2015.
5. Desarrollo de proyectos de Mejora Continua basada en el Control de los procesos en la Empresa Nacional Minera, SENATEL, Escuela Superior de la Policía. Logro en mejora de procesos, atención a la ciudadanía, definición de parámetros de control 2013, 2014, 2015.

**5) Oferta de cooperación con la región para el intercambio de experiencias**

<b>Modalidad de Cooperación</b>	<b>Modalidades de cooperación que la institución pone a disposición de los socios regionales (marque con una X)</b>	<b>Fechas en las que se puede facilitar la cooperación (ejemplo: entre noviembre 2015 – año 2016/2017...)</b>
Compartir Información por correo electrónico		
Teleconferencias	X	Noviembre 2015 – año 2016
Videoconferencias	X	Noviembre 2015 – año 2016
Talleres	X	Noviembre 2015 – año 2016
Mentorías	X	Noviembre 2015 – año 2016
Giras técnicas y visitas de expertos	X	Noviembre 2015 – año 2016
Otros(as) – Por favor describa	Asesorías	Año 2016

**6) Persona responsable:**

Ma. Walevska Villavicencio G. MSIG  
Gerente General  
Road Quality  
[Mwvillavicencio@roadquality.ec](mailto:Mwvillavicencio@roadquality.ec)

**7) Mayor información:**

Irene Fabara Mera

Gerente Operaciones  
Road Quality  
ifabara@roadquality.ec

Fernando Jijón  
Jefe Administrativo  
Road Quality  
Fjijon@roadquality.ec

-----

The collection of succesful experiences is one of the most important tasks of the **Inter-American Competitiveness Network (RIAC)**. As of now, more than 200 projects implemented by countries of the Americas are accesible in the **Signs of Competitiveness in the Americas Report 2012 -2015**: [www.riacreport.org](http://www.riacreport.org). The Organization of American States (OAS) operates as the RIAC Technical Secretariat and serves as liason between countries and multilateral/academic institucions. In 2015, the collected experiences and intellectual contributions will guide the panel discussions during the IX Americas Competitiveness Forum (ACF) – Guatemala City, November 16-18, 2015.

For the latest information on the RIAC and the Signs Report follow us in Twitter @riacnet.org #RIACreport